



## ***Vous souhaitez en savoir plus ?***

Vous pouvez accéder au **Support administratif en ligne** à l'adresse: **ibm.com/ch/fr** – cherchez simplement **Mon site IBM**.

Vous pouvez également accéder directement à la page d'accueil du **Support administratif en ligne** à l'adresse: **ibm.com/support/operations/ch/fr**

### **Contactez un représentant IBM**

Nous disposons également d'une équipe de représentants IBM compétents, à votre disposition pour répondre à vos questions d'ordre administratif. Pour bénéficier de ce service personnalisé, vous pouvez:

- **Composer le +41 58 333 01 12 (du lundi au vendredi de 08:00 h à 17:00 h)**
- **Nous envoyer un fax au +41 58 333 58 55**

Vous pouvez également, dans l'une des pages du **Support administratif en ligne**:

- **Utiliser la fonction „Contactez-nous“ pour nous adresser votre demande par e-mail en ligne**

**ibm.com/support/operations/ch/fr**

### **IBM Suisse SA**

Vulkanstrasse 106  
Case postale  
8010 Zurich

La page d'accueil d'IBM est accessible à l'adresse:  
**ibm.com**

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être des marques ou des marques de service de tiers.

Ces informations concernent les produits et services commercialisés par IBM et n'impliquent aucunement l'intention d'IBM de les commercialiser dans d'autres pays. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seuls ces produits, logiciels ou services puissent être utilisés. Tout produit, programme ou service de portée équivalente peut être utilisé.

Les matériels IBM peuvent contenir des composants non neufs. Dans certains cas, des matériels IBM peuvent avoir déjà été installés. Ceci ne modifie en rien le régime des garanties contractuelles IBM applicables.

Cette publication a uniquement un rôle informatif. Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Pour en savoir plus sur les produits et services IBM, contactez votre représentant commercial ou votre revendeur IBM.

© Copyright IBM Corporation 2008  
All Rights Reserved.

## **Support administratif en ligne**

*Accès en ligne, en temps réel  
et en self-service à vos informations  
métier IBM et au support administratif*



*Les e-applications IBM, ou comment suivre  
son business sans imprimer et contribuer à la  
préservation de l'environnement*

**ibm.com/support/operations/ch/fr**

### Comment puis-je...

#### Vous êtes-vous déjà demandé comment...

- **Vous souhaitez savoir quand votre commande sera livrée ?**
- **Obtenir des informations concernant votre facture ou votre contrat ?**
- **Obtenir votre relevé de compte pour planifier votre budget ?**

Vous pouvez faire tout cela, et bien plus, à l'aide du **Support administratif en ligne**.

Jamais la communication avec IBM n'a été si simple. Profitez de nos compétences et de l'accès en self-service à vos informations métier pour gagner du temps et améliorer votre productivité. Vous obtiendrez des informations concernant les sujets suivants:

- *Commandes et livraisons*
- *Factures et paiements*
- *Contrats*
- *Inventaire et maintenance*

Le support administrative en ligne fournit une assistance administrative en temps réel, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce service est entièrement gratuit.

Pour une réponse précise à tous vos besoins administratifs, et pour suivre, au quotidien, votre business en ligne tout en réduisant votre consommation de papier, connectez-vous dès aujourd'hui au site **Web du Support administratif** en ligne. Visitez le site **ibm.com/ch/fr** et cliquez „**Mon site IBM**“.

#### Les affaires deviennent simple avec IBM

#### ...afficher mes commandes en ligne ?

Vous pouvez visualiser et suivre vos commandes en ligne, en toute sécurité et en temps réel, de la date de leur création jusqu'à la livraison.

Pour accéder à vos commandes:

- Visitez le site: **ibm.com/ch/fr**
- Cliquez „**Mon site IBM**“
- Sélectionnez „**Commandes et livraisons**“
- Choisissez „**Obtenir le statut de vos commandes**“

---

*Inscrivez-vous comme utilisateur invité pour obtenir des informations de base concernant vos commandes ou pour vous inscrire en tant que nouvel utilisateur pour bénéficier des fonctions de recherche étendues. Si vous disposez déjà de ces droits, utilisez votre ID d'utilisateur et votre mot de passe IBM.*

---

#### ...afficher mes factures en ligne ?

Vous pouvez afficher vos factures et vos notes de crédit en ligne rapidement et en toute sécurité. Vous pouvez aussi imprimer, orienter ou ouvrir une demande. Utilisez la fonction de téléchargement pour accélérer à vos opérations de préparation de budget, d'analyse financière et de réconciliation des factures par rapport au stock, ou pour obtenir une notification par e-mail des factures récemment envoyées.

Pour accéder à vos factures:

- Visitez le site: **ibm.com/ch/fr**
- Cliquez „**Mon site IBM**“
- Sélectionnez „**Factures et paiements**“
- Choisissez „**Visualiser/imprimer vos factures**“

---

*Vous pouvez vous connecter en tant qu'invité pour interroger ponctuellement une facture, ou vous enregistrer pour pouvoir accéder aux autres fonctionnalités. Si vous êtes déjà enregistré, veuillez utiliser votre ID IBM et votre mot de passe.*

---

#### ...afficher mes relevés en ligne ?

Ce site fournit un accès en ligne sécurisé à vos relevés de compte. Affichez et téléchargez vos factures, notes de crédit, paiements et rapports.

Pour accéder à vos relevés:

- Visitez le site: **ibm.com/ch/fr**
- Cliquez „**Mon site IBM**“
- Sélectionnez „**Facturation et paiements**“
- Choisissez „**Accéder à vos relevés de comptes**“

---

*Inscrivez-vous en tant que nouvel utilisateur en ligne ou, si vous disposez déjà des droits d'accès, indiquez votre ID d'utilisateur et votre mot de passe IBM.*

---

#### ...obtenir des informations supplémentaires en ligne ?

Vous pouvez aussi soumettre des questions et requêtes spécifiques via le site Web à l'aide des formulaires en ligne prévus à cet effet. Votre demande sera orientée directement vers nos représentants IBM compétents.

Pour accéder aux formulaires en ligne:

- Visitez le site: **ibm.com/ch/fr**
- Cliquez „**Mon site IBM**“
- Sélectionnez le sujet approprié dans la liste
- Choisissez votre demande et remplissez le formulaire approprié

**ibm.com/support/operations/ch/fr**